

Хоккейный клуб «Салават Юлаев» выбрал Manzana Loyalty Sport для управления взаимодействием с болельщиками

Компания Manzana Group объявила о сотрудничестве с одним из наиболее ярких брендов российского спортивного пространства – профессиональным хоккейным клубом «Салават Юлаев». Для CRM-поддержки знаменитого клуба Manzana Group использует собственное решение Manzana Loyalty Sport, успешно используемое для управления маркетингом и продажами в спортивной индустрии.

Профессиональный хоккейный клуб из города Уфы «Салават Юлаев» входит в топ самых титулованных и известных клубов России. Домашняя площадка ХК «Салават Юлаев» — «Уфа-Арена» вмещает 8070 зрителей. Выступающего в Континентальной Хоккейной Лиге двукратного чемпиона России, обладателя Кубка Гагарина, двукратного обладателя Кубка Открытия, обладателя Кубка Континента, поддерживает огромная армия болельщиков. В связи с этим, перед клубом встала задача формирования более тесных и эффективных коммуникаций с увлеченными хоккеем зрителями.

Новая стратегия клуба «Салават Юлаев» предполагает увеличение потока болельщиков и посещаемости матчей разного уровня, повышение мотивации болельщиков и вовлечение в жизнь клуба все большего количества интересующихся спортом и хоккеем людей. Для этого требуются новые процессы работы и формирование, своего рода, «воронки продаж», через заполняемость стадионов, получения доходов в match day от продажи сувенирной продукции (недавно был создан магазин фирменной атрибутики) и последующей монетизации, в том числе и с привлечением партнеров клуба — банк и розничную сеть. Назрела необходимость в гибкой системе, отвечающей всем требованиям — способной формировать единую базу, вести коммуникации по различным каналам, поддерживать все направления по работе с болельщиками и партнерами клуба.

Для решения этих задач хоккейному клубу потребовалось обновление IT-инфраструктуры клуба. В том числе — смена билетной и турникетной систем, внедрение учетной системы, создание информационного ядра, которым стала специализированная CRM-система по управлению взаимодействию с болельщиками. Важным требованием при выборе решения было и условие осуществления запуска в кратчайшие сроки.

Для реализации этих многочисленных задач, помощи в организации клиентоориентированного подхода к работе с болельщиками хоккейного клуба и предоставления им новых сервисов, по итогам тендера «Салаватом Юлаевым» была выбрана компания Manzana Group и решение Manzana Loyalty Sport. Выбор Manzana Group обусловлен впечатляющим списком реализованных компанией проектов, в числе которых работа с футбольным клубом «Спартак-Москва», использующем решение Manzana Loyalty при работе с болельщиками. Немаловажным стал и большой опыт Manzana Group с партнерами в ритейле и банковской сфере, возможность переносить лучший опыт компаний на спортивный рынок. Кроме того, решение Manzana Loyalty на платформе Microsoft Dynamics CRM зарекомендовало себя как отлично масштабируемое, оперативно подстраивающееся под развивающиеся потребности бизнеса.

«CRM в спорте — это современное и очень эффективное решение. Все прогрессивные спортивные клубы растут и активно развиваются с помощью этого инструмента, — уверен Артур Бикмухаметов, представитель хоккейного клуба «Салават Юлаев». — Профессионализм и опыт команды Manzana Group, отточенность и надежность решения Manzana Loyalty Sport, гарантируют результат, оптимально соответствующий поставленным перед нами целям».

«Хоккей, несомненно, любимый и востребованный вид спорта в нашей стране, а «Салават Юлаев» — один из нескольких наиболее популярных клубов России. «Тем интереснее было взяться за столь амбициозный проект и реализовать его», - говорит Артур Капитанов, директор практики спортивной индустрии Manzana Group. — Уверенность в успехе нам придает удачный опыт работы с еще одной спортивной легендой — футбольным клубом «Спартак-Москва», для которого мы осуществляли автоматизацию процессов по работе с болельщиками, партнерами, стюардами и посетителями стадиона «Открытие Арена».

ХК «Салават Юлаев» — www.hcsalavat.ru — Хоккейная команда «Салават Юлаев» была создана в 1961 году. Сегодня «Салават Юлаев» вполне обоснованно считают одним из грандов российского и европейского хоккея. Выступающий в Континентальной хоккейной лиге хоккейный клуб – двукратный чемпион России (2007/08, 2010/11), обладатель Кубка Гагарина (2010/2011), двукратный обладатель Кубка Открытия (2008/2009, 2011/2012), обладатель Кубка Континента (2009/2010). В разное время в составе команды играли ведущие хоккеисты, входящие в сборные команды России, Чехии, Словакии, Финляндии, Швеции, Белоруссии, Казахстана и Украины. АНО «ХК «Салават Юлаев» — это не только одноименная команда, выступающая в Континентальной хоккейной лиге. В состав клуба также входят: команда «Толпар», играющая в группе «А» Молодежной хоккейной лиги; «Агидель», выступающая в чемпионате России среди женских команд, а также детская хоккейная школа, в которой занимаются дети и подростки в 10 возрастных группах. Домашней площадкой АНО «ХК «Салават Юлаев» является «Уфа-Арена». Большая арена вмещает 8070 зрителей, тренировочная — 650 зрителей. Кроме того, в системе АНО «ХК «Салават Юлаев» находится Дворец спорта на улице Зорге в г. Уфа, вместимость большой площадки которого 3500 зрителей, малой — 1500.